

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERIMAAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) MAL BUMI
KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG**

Agustuti Handayani, Hepiana Patmarina dan Ria Rizka

ABSTRACT

The problems in this study are: (1) How is public service in motor vehicle tax receipts at the Office of the One-Stop Administration (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Bandar Lampung City. (2) What aspects hinder the implementation of public services in motor vehicle tax receipts at the Office of the One-Stop Administration (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Bandar Lampung City.

The research method used is qualitative research with descriptive analysis method. The use of this method is to examine and describe qualitatively, how the quality of public services in motor vehicle tax receipts in the One Roof Manunggal Administration System (Samsat) of the Bumi Kedaton Mall Ladies. All data were obtained directly from informants in the field using interview and observation techniques, according to the research objectives to be achieved.

The results showed that the service in paying motorized vehicle taxes in the One Roof Manunggal Administration (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Bandar Lampung City, namely, (1) Reliability, namely the apparatus has carried out their duties professionally, by providing services according to the main tasks and functions, although still there are people who want better service. (2) Responsiveness, always providing services to the community according to their duties, (3) Certainty, that the apparatus has implemented existing regulations by giving sanctions to people who are late in paying taxes, (4) Empathy, Providing socialization assistance and making it easier to pay motor vehicle taxes , without reducing the specified conditions, the community has also felt helped by what the apparatus has done. (5) In the form of, the apparatus in carrying out their duties always shows their identity as officers who provide services to the community, and carry out according to their main duties and responsibilities.

Keywords: Quality of service, Taxes, Vehicles

A. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan yang optimal sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai unsur pelanggan eksternal yang penting dalam sistem pelayanan publik. Kecenderungan terakhir ini dalam cara pandang terhadap pelayanan publik adalah bahwa pelayanan publik yang optimal bukan saja menjadi kewajiban aparatur tetapi menjadi hak masyarakat. Jika aparatur tidak memberikan pelayanan secara optimal berarti pemerintah telah mengabaikan pemenuhan hak-hak masyarakat (Suacana, 2016).

Untuk meingkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan, maka selain pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM), dan langkah yang telah diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain melalui kebijakan perbaikan kesejahteraan, penyempurnaan aturan dan mekanisme kerja. Semua hal itu

diarahkan pada terciptanya organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah kemampuan aparatur, tentunya dibutuhkan kemampuan sumber daya aparatur yang berkualitas yang nampak pada saat melakukan berbagai jenis pekerjaan dan dapat dinilai berdasarkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur dalam berbagai bentuk pelayanan publik yang ada saat ini.

Berdasarkan pengamatan empirik, masih banyak ditemui berbagai kelemahan dari sistem pelayanan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton yang pelaksanaannya tidak sesuai dengan SOP, yaitu sebagai berikut:

1. Relatif belum optimalnya pelayanan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor sistem administrasi Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton, pegawai yang bertugas sering terlambat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini dikarenakan kurangnya petugas yang melayani di Mal Bumi Kedaton.
2. Tenggang waktu yang ditetapkan dalam pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton, belum sesuai sebagaimana ketentuan dalam SOP yaitu 2 jam.
3. Kondisi tersebut berakibat pada susunan antrian administrasi yang terjadi sering timpang tindih, dari penerimaan pajak tersebut, sehingga sering terjadi kekacauan susunan administrasi, yang telah disusun sesuai waktu yang ditentukan, yang berakibat lambatnya proses pelayanan administrasi.
4. Relatif kurangnya fasilitas yang tersedia pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton, seperti komputer yang berkapasitas tinggi, ruang kerja yang nyaman, serta AC dan ruang tunggu yang nyaman sehingga baik pegawai maupun masyarakat yang mengurus pajak kendaraan merasa kurang nyaman, terhadap kondisi tersebut.
5. Sistem penyelesaian administrasi Pajak belum sepenuhnya memakai sistem on line sehingga masyarakat yang mengurus Pajak kendaraannya masih harus ke Kantor Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat), dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti termotivasi melakukan penelitian terhadap masalah tersebut dalam bentuk tesis dengan judul, Analisis Kualitas Pelayanan

Publik Dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan publik dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.
2. Aspek-aspek apa yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sangat beragam, tergantung pada kebutuhan masyarakat bersangkutan, misalnya kebutuhan pokok yang meliputi, makanan, kesehatan, dan pendidikan, serta kebutuhan sosial lainnya. Kaitan dengan itu, Saefullah (2014) memukakan bahwa, Jenis pelayanan publik dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Sedangkan dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan bisa dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengakibatkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya Waworuntu (2017) mengatakan bahwa pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi.

Sehubungan dengan itu, Waworuntu (2017) mengatakan bahwa untuk mewujudkan kualitas pelayanan, maka diperlukan tehnik atau keterampilan pelayanan masyarakat, yaitu, Berpakaian baik dan berpenampilan rapih, senyum, pantulkan kepercayaan dan kehangatan, melalui mata dan raut muka, bahagiakan masyarakat, sedapat mungkin sambutlah masyarakat dengan menyebut namanya, perhatikan dan dengarkan dengan baik apa yang hendak yang dikatakan masyarkat, perhatikan bahasa butuh dan hindarilah tabiat yang membosankan serta kebiasaan buruk, perlakukan selalu masyarakat dengan hormat dan sopan, perhatikan minat dan gairah, terhadap pekerjaan,

bicara dengan jelas, dengan nada yang tidak keras dan tidak terburu-buru, gunakan bahasa yang baik, dengan kata-kata dan kalimat yang mengena, kesankanlah para masyarakat sebagai pegawai instansi yang terampil, menangani keluhan masyarakat dengan sikap profesional, tetaplah tenang, hindari penggunaan teguran kasar, jangan menyela pembicaraan dan menyombongkan diri dihadapan masyarakat, bila masyarakat memiliki keluhan harus diperhatikan, berilah pilihan dalam menghadapi permintaan masyarakat.

Penerapan pelayanan berkualitas dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan aparatur birokrasi sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Pelayanan aparatur birokrasi yang cepat, tepat, tanggap dan profesional akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan yang tinggi kepada masyarakat. Selanjutnya, para ahli telah mengembangkan dimensi kualitas pelayanan untuk menjadi acuan dalam menilai kualitas pelayanan yang ditampilkan oleh organisasi pemerintah. Kaitan dengan ini, Kotler dalam Supranto (2017) mengemukakan bahwa ukuran dimensi kualitas pelayanan publik meliputi :

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Jaminan atau Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Hal ini bila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka kualitas layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan dan akan dipersepsikan buruk.

Menurut Lovelock dalam Widodo (2011), prinsip yang diperhatikan bagi pelayan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain:

- a. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan personil, dan komunikasi material
- b. *Realiabie* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat

dan memiliki keajegan

- c. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai
- e. *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan

Langkah-langkah dalam menentukan gap analisis adalah dengan cara mengidentifikasi komponen pelayanan yang akan dianalisis; menentukan standar pelayanan, baik bersifat formal dan tertulis maupun informal; melakukan penyebaran kuesioner atau wawancara berdasarkan desain gap analisis yang diperlukan; menganalisis data menggunakan statistik deskriptif untuk melihat sejauhmana kesenjangan terjadi sehingga bisa diambil hasilnya dan menindaklanjuti hasil pengolahan data tersebut di atas untuk kemudian menyusun kebijakan yang tepat terkait dengan kinerja pelayanan.

Beberapa konsep tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui tumbuh dan tercapainya kepuasan serta citra positif dari masyarakat, baik individu, aparatur pemerintah yang bertugas melayani, maupun terhadap unit-unit pelayanan dan secara umum instansi pemerintah.

2. Konsep Pajak

Sumber penerimaan negara yang paling besar berasal dari pajak. Begitu pula pembangunan didaerah, sumber penerimaan daerah berasal dari pajak. Pajak daerah harus terus ditingkatkan untuk pertumbuhan ekonomi. Penerimaan pemerintah yang paling sentral adalah pajak, sumbangan pajak bagi anggaran pemerintah sangat besar, sehingga peran pajak begitu sentral.

Menurut UU No.28 pasal 1 ayat 10 tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soeparman Soemohamijaya, pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma – norma hukum guna menutup biaya produksi barang – barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton, 2004: 5). Dengan demikian bahwa pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sector privat ke sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai

sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

C. METODOLOGI

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penggunaan metode ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara kualitatif, bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton. Seluruh data diperoleh langsung dari informan di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi, sesuai tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Kedaton Kota Bandar Lampung. Adapun Informan dalam penelitian ini yaitu: (1) Koordinator Samsat, (2) 4 orang Pegawai (Staf), (3) 2 orang masyarakat yang sedang mengurus administrasi Pajak Kendaraan pada saat penulis melakukan penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), mendapat pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang (transparansi). Untuk itu maka dalam penelitian akan dibahas tentang kualitas pelayanan publik dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung.

1. Kehandalan (*reliability*)

Keghandalan dalam pelayanan dapat diartikan sebagai hasil atau tingkat kemampuan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama, sehingga tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut dapat dijalankan dengan baik.

Pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung, selalu berpedoman pada kualitas kerja dengan prinsip-prinsip profesionalisme sehingga tidak memandang dalam pelayanan

dari sisi masyarakat yang dilayani sehingga dalam menjalankan tugas selalu sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tercipta suatu kinerja aparatur yang diharapkan masyarakat.

2. Keresponsifan (*responsiveness*).

Dalam upaya meningkatkan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan berkembang lebih sempurna maka pihak Kantor Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung terus berbenah diri dengan penerapan kualitas Pelayanan benar-benar dilaksanakan, keberhasilannya lebih sempurna dalam meniadakan cinta dan kebencian pelaku bisnis, dan semua unsur personalia, tidak rasional dan emosional semata yang menghindar dari kalkulasi. Ini dinilai sebagai keuntungan khusus oleh kapitalisme.

Dengan standar yang terbangun dalam meningkatkan kualitas pelayanan kadang-kadang lebih menghambat dibanding membantu dalam meningkatkan pelayanan. Hal ini menyebabkan terbuangnya aturan-aturan yang telah dibangun dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang langka, menutup kesempatan, menciptakan kebingungan, menggiring kebijakan-kebijakan yang dibuat untuk menghasilkan tujuan yang tidak dapat terimplementasi, sehingga dapat mengakibatkan fungsi-fungsi penting menjadi terlupakan. Oleh karena itu, fragmentasi birokrasi yang berbeda dapat menghambat kualitas pelayanan yang terterjalin dari setiap bagian yang pada akhirnya memberi peluang bagi gagalnya sebuah aturan yang akan diimplementasikan.

Menurut penulis bahwa keresponsifan aparat dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap tingkat pendidikan dan keahlian aparatur, dengan demikian bahwa kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat meningkatkan kualitas Pelayanan, sebab aparat dapat memberikan standar waktu dalam melakukan pekerjaan kepada pemakai layanan standar sesuai program yang telah dicanangkan, dengan harapan pada evaluasi akhir dalam melakukan pekerjaan dapat berhasil dengan optimal.

3. Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)

Dalam memberikan pelayanan maka jaminan atau kepastian (*Assurance*) yang diberikan tergantung pada keberhasilan suatu organisasi menetapkan standar pelayanan dan memadukan satuan-satuan/unit-unit kerja yang bermacam-macam kedalam suatu unit pelayanan. Kualitas pelayanan suatu organisasi dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat, secara akurat dan terpercaya menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi dalam melaksanakan programnya. Jaminan aparat terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan merupakan suatu kesatuan yang dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi, sehingga dapat menimbulkan semangat kerja baik antar unit terkait maupun antar lembaga terkait, dengan demikian harapan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melancarkan arus pekerjaan dapat terwujud.

Dalam memberikan jaminan atau kepastian (*Assurance*) kepada masyarakat merupakan yang yang penting dalam pelayanan yang cepat, murah, serta tepat waktu. Organisasi dapat merancang pelayanan yang baik atau struktur pelayanan dalam berbagai cara, dalam memberikan pelayanan, dirancang untuk tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti karyawan diberi kesempatan untuk berkreasi dalam memberikan pelayanan dengan siapapun kecuali atasannya langsung. Jaringan semacam ini biasanya dimaksudkan untuk menghindarkan pimpinan atas dari informasi berlebihan yang tidak perlu dan menjaga kekuasaan dan statusnya.

Dalam meningkatkan jaminan atau kepastian (*Assurance*) maka perlu patuh terhadap ketentuan-ketentuan dalam pelayanan dalam suatu organisasi yang merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh aparat kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan, sehingga dalam pelaksanaan suatu kegiatan dalam organisasi dapat memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam organisasi tersebut.

4. Empati (*emphaty*).

Empati (*emphaty*), adalah merupakan salah satu bukti kepedulian aparat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang perlu dalam suatu organisasi, hal tersebut karena adanya perbedaan seperti satuan pekerjaan, orang, atau pejabat dan sebagainya. Itulah sebabnya, tanpa adanya empati (*emphaty*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ada kecendrungan atau kemungkinan masing-masing spesialis itu akan berjalan sendiri-sendiri yang bisa saja menuju ke berbagai arah atau tidak pernah bertemu pada tujuan yang sama.

Dalam meningkatkan kualitas kemampuan aparat dapat diukur dengan penetapan sasaran hasil dengan syarat yaitu sasaran individual harus mendukung pencapaian sasaran tingkat yang lebih tinggi dan diupayakan untuk disepakati oleh pihak yang berkepentingan secara langsung serta sasaran hasil itu dapat dicapai dengan tidak terlalu sulit dan tersedianya indikator kualitas kerja, baik individu maupun kelompok yang dapat diukur untuk setiap sasaran yang akan mewujudkan kemajuan ke arah sasaran untuk dipantau dan dievaluasi. Jadi pada prinsipnya bahwa kemampuan aparat disini yang dimaksudkan adalah suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan untuk dilaksanakan

oleh bawahan dan dihasilkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan tepat waktu, sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

5. Berwujud (*tangibles*).

Pemaknaan dari berwujud (*tangibles*) disini yaitu kemampuan aparatur yang merupakan kemampuan yang ada pada individu yang dapat ditingkatkan melalui dorongan dari dalam untuk dapat bermanfaat buat orang lain. Sehubungan dengan menonjolnya unsur manusia dalam administrasi, maka wajar bila pemikiran administrasi modern dewasa ini banyak diorientasikan pada faktor manusia sebagai unsur terpenting dari pada administrasi. Pola pemikiran ini pula yang melahirkan aliran atau filsafat terbaru dalam administrasi yang kini lazim disebut *people centered mangement* yaitu filsafat administrasi yang secara rasional dan realistik meyakini bahwa sukses tidaknya suatu proses administrasi sebagian besar ditentukan oleh faktor manusia yang terlibat dalam proses administrasi. Sehingga dalam prinsip maupun pelaksanaan daripada prinsip administrasi, faktor manusia perlu dijadikan bahan pertimbangan yang utama, karena manusialah yang menggerakkan semua model pelayanan.

Dengan demikian bahwa penegakkan disiplin sebagai syarat untuk harus dimiliki anggota organisasi, oleh karena itu setiap aparat dapat menghayati sumpah jabatan yang telah diucapkan saat diterima sebagai aparat. Sumpah jabatan merupakan ikrar yang harus dilaksanakan karena berkaitan dengan janji kesetiaan dan loyalitas pada tugas yang akan dilaksanakan.

6. Aspek-Aspek Yang Menghambat

Aspek-aspek yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian pajak kendaraan bermotor pada Kantor Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung yaitu:

- a. Belum sepenuhnya tercipta kesadaran masyarakat, dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga masih banyak kendaraan bermotor yang belum membayar pajaknya, walaupun telah jatuh tempo pembayarannya.
- b. Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung, masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui syarat pembayaran pajak kendaraannya, sehingga banyak yang tidak jadi membayar karena tidak melengkapi administrasinya.
- c. Dalam penyelesaian administrasi pajak kendaraan bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota

Bandar Lampung belum sepenuhnya memakai sistem *on line* sehingga masyarakat yang sibuk dengan pekerjaan masih harus mengurus ke kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung, ataupun tempat-tempat yang telah ditentukan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung, yaitu, (1) Kehandalan, yaitu aparat telah melaksanakan tugasnya secara profesional, dengan memberikan pelayanan sesuai tupoksi, walaupun masih ada masyarakat yang menginginkan pelayanan lebih baik. (2) Keresponsifan, selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas, (3) Kepastian, bahwa aparat sudah menerapkan peraturan yang ada dengan memberi sanksi kepada masyarakat yang terlambat membayar pajak, (4) Empati, Memberikan bantuan sosialisasi dan mempermudah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan tidak mengurangi syarat yang ditentukan, masyarakat juga sudah merasa terbantu apa yang dilakukan pihak aparatur (5) Berwujud, aparatur dalam melaksanakan tugasnya selalu menunjukkan jati dirinya sebagai aparat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan melaksanakan sesuai tupoksi.
2. Aspek-aspek yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung, yaitu (1) Belum sepenuhnya tercipta kesadaran masyarakat, dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sudah jatuh tempo pembayarannya, (2) Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, belum sepenuhnya ditaati oleh masyarakat, karena masyarakat yang mempunyai kendaraan yang sudah jatuh tempo pembayaran pajaknya, sering terlambat membayar dan tidak memenuhi persyaratan administrasi dalam pembayaran administrasi pajak, (3) Penyelesaian administrasi pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung belum sepenuhnya memakai sistem *on line* sehingga masyarakat yang sibuk dengan kegiatannya, masih harus ke Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung, atau ditempat yang telah ditentukan, untuk membayar pajak kendaraannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Dessler, Gary. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa, Molan,B., Jakarta., Prenhallindo.
- Djaenuri, Aris. 2019. *Manajemen Pelayanan umum.*, Jakarta: IIP Press.
- Gaspersz, Vincent. 2018. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Ed. 1, 2. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson Ivancevich dan Donnely. 2015. *Organization Behaviour Process*. Erlangga : Jakarta.
- Islamy, Irfan. 2019. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lukman, Sampara. 2016. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Malayu Hasibuan, SP 2015. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung.
- Nitisemito, Alex S. 2019. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia).*, Jakarta: Ghalia indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2018. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia.*, Jakarta: Bina Aksara.
- Rahmawati, 2016. *Pembangunan Ekonomi Sumber Daya manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2017. *Makna pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: P.T. Yarsif Watampone.
- Saefullah. A. Djadja. 2014. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik, Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*, Bandung, LP3AN FISIP UNPAD.
- Sinambela, Lijan poltak, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J, 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2015, *Metode penelitian Administrasi*, Bandung, Alfa Beta.,
- Strees, R. M., 2015, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Thoha, Miftah, 2014. *Birokrasi & Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Waworuntu, Bob. 2017. *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

2. Dokumen

- Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan
- Perubahan ketiga Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23A